

**DELIBERA N. 40/10/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA**  
**REALE/TISCALI ITALIA**

**IL CORECOM LAZIO**

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità. "Corecom Lazio") del 3 dicembre 2010.

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481 *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"*;

VISTA la legge 31 luglio 1997 n. 249 *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19 recante *"Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni"* e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259 recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito per brevità "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 19 luglio 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/588/2010, con cui il sig. [REDACTED] Reale n.q. di erede di [REDACTED] Reale (di seguito, per brevità, "Sig. Reale") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Tiscali");

VISTA la nota del 7 settembre 2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 15 settembre 2010 con la quale il sig. Reale ha presentato la memoria difensiva e i documenti richiesti;

VISTA la nota del 16 settembre 2010 con la quale Tiscali ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 30 settembre 2010 con la quale Tiscali ha presentato la memoria di replica;

VISTA la nota del 9 ottobre 2010 con la quale il sig. Reale ha presentato la memoria di replica;

VISTA la nota del 8 ottobre 2010 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 27 ottobre 2010;

UDITE tutte le parti nella predetta udienza del 27 ottobre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento**

Il sig. Reale, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

- 1) in data 16 giugno 2005, il sig. Reale stipulava con Tiscali il contratto internet flat di 200 ore mensili al costo di Euro 29,95 mensili, scegliendo la modalità di pagamento del bollettino postale e la spedizione della fattura in formato cartaceo a mezzo posta;
- 2) per 31 mesi consecutivi, l'utente riceveva regolarmente per posta, all'indirizzo indicato, la fattura ed il bollettino postale prestampato di Euro 29,95, e provvedeva ai pagamenti;
- 3) dal 29 febbraio 2008, non ricevendo più le fatture ed i bollettini, l'utente chiedeva più volte chiarimenti a Tiscali, senza ricevere risposta;
- 4) dal mese di marzo del 2009, Tiscali riprendeva l'invio cartaceo dei bollettini, che venivano puntualmente pagati dall'utente;
- 5) Tiscali interrompeva più volte il servizio internet: a) una prima volta, per il presunto mancato pagamento di un bollettino di Euro 59,90 del 29 febbraio 2008, in realtà pagato dall'utente il 2 aprile 2008, Tiscali interrompeva il servizio di connessione ad Internet per una settimana, riattivandola a seguito dell'invio del bollettino pagato; b) una seconda volta, in data 15 dicembre 2009, quando ha nuovamente interrotto il servizio Internet sino al 26 febbraio 2010, data in cui è stata data formale comunicazione di disdetta del contratto;

6) dopo la fattura n. [REDACTED] con scadenza 2 settembre 2009, Tiscali interrompeva nuovamente l'invio cartaceo e, in data 16 novembre 2009, richiedeva all'utente il pagamento di Euro 389,35 per una morosità di 13 mensilità, da corrispondersi in unica soluzione o in sei rate di importo predefinito;

7) nonostante i numerosi reclami e richieste di chiarimenti da parte dell'utente, Tiscali non ha mai fornito spiegazioni;

8) con l'istanza di definizione, l'utente ha chiesto quindi un risarcimento di danni esistenziali e patrimoniali di Euro 2.500,00, un indennizzo di Euro 1.063,00 per l'interruzione per 71 giorni del servizio Internet (dal 15 dicembre 2009 al 26 febbraio 2010), un rimborso di Euro 300,00 per spese sostenute per il procedimento di conciliazione e di definizione, essendo residente fuori dalla provincia di Roma;

9) con memoria del 14 settembre 2010, Tiscali precisava che l'utente era titolare di un servizio Internet Dial Up denominato Tiscali 24 ore dal 19 giugno 2005; che fino al 20 marzo 2008 erano state emesse e regolarmente pagate venti fatture; che dal 18 aprile 2008 al 4 marzo 2009 erano state emesse a carico del cliente dodici fatture rimaste insolte; che in data 30 aprile 2009 veniva sollecitato il pagamento di fatture insolte per Euro 59,90 e che ulteriori avvisi di scadenza delle fatture erano stati inviati via sms fino al 4 gennaio 2010; che in data 12 novembre 2009, veniva sollecitato il pagamento di tredici fatture insolte per Euro 389,35; che, a seguito delle contestazioni dell'utente in ordine alle modalità di invio delle fatture, risultando ancora insolte le stesse, in data 10 dicembre 2009 Tiscali sospendeva il servizio e lo cessava definitivamente il 7 marzo 2010, a seguito della disdetta dell'utente; che, in pendenza del procedimento di conciliazione, era stata sospesa la pratica di recupero crediti e che, all'udienza di conciliazione era stata proposta lo storno del 50% dell'insoluto, pari ad Euro 243,00, proposta non accettata dall'utente. Tiscali insisteva quindi nell'affermare che fin dall'attivazione del servizio le fatture erano state inviate al cliente via e mail, come provato dal fatto che non sono mai state addebitate le spese di spedizione delle fatture e che la sospensione del servizio è dipesa dal mancato pagamento delle fatture emesse per il servizio prestatato e fruito dal 1 marzo 2008 al 1 febbraio 2009 e dal 1 agosto 2009 al 30 novembre 2009;

10) con memoria del 15 settembre 2010, l'utente confermava in Euro 1.063,00 l'importo dell'indennizzo richiesto, imputabile a: interruzione del servizio internet per 71 giorni; inosservanza dei Punti 4 (corrispettivi e modalità di pagamento), 7 (modifica delle condizioni di contratto), 10 (clausola risolutiva espressa) delle Condizioni Generali di Contratto; inosservanza dei Punti 3-4 (indennizzi) e 3.3 (morosità) della Carta dei Servizi 2009-2010; inosservanza del Punto 5 comma 1 della Delibera n. 182/02/CONS;

11) con memoria del 30 settembre 2010, Tiscali trasmetteva il file contenente il flusso di invio delle email contenenti le fatture ed offriva, a titolo conciliativo, lo storno totale delle fatture insolte ed un indennizzo di Euro 200,00. Proposta anch'essa rifiutata dall'utente;

12) con memoria del 9 ottobre 2010, l'utente ribadiva nuovamente di aver scelto la modalità di invio cartaceo delle fatture, che infatti erano state inviate per posta per ben 31

volte; ribadiva che l'importo delle fatture era comprensivo del costo di Euro 0,52 per la spedizione cartacea; contestava l'asserito invio di sms di sollecito di pagamento delle fatture, mai pervenuti; ribadiva che l'interruzione del servizio è avvenuto in pendenza del procedimento di conciliazione presso il Corecom;

13) all'udienza del 27 ottobre 2010, le parti ribadivano le loro posizioni.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.A. Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

### **2.B. Nel merito**

#### **2.B.1. Sulla domanda di risarcimento dei danni esistenziali e patrimoniali**

In via preliminare, si deve evidenziare che la liquidazione del danno, esistenziale e patrimoniale, richiesta dall'istante esula dalle competenze dell'Autorità, la quale in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS è chiamata solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Pertanto la domanda di risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede. Organo competente in tal senso risulta essere invece in via esclusiva l'Autorità Giudiziaria ordinaria, cui l'utente può rivolgersi per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03 CSP.

#### **2.B.2. Sulle modalità di fatturazione.**

Presupposto di ogni questione è, nell'odierno procedimento, il mancato invio delle fatture in formato cartaceo, che, come lamenta l'utente, era opzione espressamente prevista al momento della stipula del contratto. Il mancato invio, infatti, risulta pacificamente la causa del mancato pagamento di alcuni conti telefonici da parte dell'utente, che ha poi determinato l'interruzione del servizio da parte di Tiscali.

Occorre dunque preventivamente dirimere la questione in ordine alle modalità di invio delle fatture.

Risulta documentalmente provato che l'operatore, sin dalla sottoscrizione del contratto, ha inviato all'utente le fatture in formato cartaceo a mezzo posta all'indirizzo indicato nel contratto, per ben 31 mensilità consecutive. I conti telefonici sono stati regolarmente pagati fin quando correttamente recapitati.

Dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che improvvisamente Tiscali ha inoltrato le fatture per sola posta elettronica, laddove l'utente aveva optato per l'invio a mezzo posta. Alcun valore probatorio contrario può assumere la scheda prodotta dall'operatore, ove è indicata come modalità di invio "e mail", perché la stessa non è la copia del contratto stipulato dall'utente (richiesta all'operatore e da questo non prodotta) e perché quanto in essa risulta è in aperto contrasto con l'invio postale di trentuno fatture effettuato da Tiscali in esecuzione del contratto, subito dopo la sua sottoscrizione e con l'invio di ulteriori cinque fatture nel corso del rapporto.

A questo si aggiunga che l'utente, non ricevendo più le fatture, e pur non essendovi obbligato, si è premurato di contattare ripetutamente Tiscali, inviando varie e-mail al servizio clienti e chiedendo informazioni in merito alla mancata ricezione dei bollettini di pagamento e delle relative fatture, senza ricevere mai risposta alcuna.

Si ritiene pertanto che sussistesse in capo a Tiscali – che, ripetiamo, non ha mai depositato il contratto e le relative condizioni generali come richiesto dal Corecom con la nota di avvio del procedimento – l'obbligo di inviare a mezzo posta le fatture.

### **2.B.3. Sulla regolarizzazione della posizione amministrativa.**

L'operatore è pertanto tenuto a provvedere alla regolarizzazione contabile della posizione dell'istante. Non essendo contestata dall'utente la fondatezza della richiesta delle somme fatturate, la questione è limitata al *quomodo debeat*, essendo l'operatore tenuto a consentire al sig. Reale una rateizzazione del pagamento secondo le scadenze d'uso (v. in tal senso art. 1562 cod. civ.), il che vale a dire che la somma dovuta deve essere rateizzata in 13 (tredici) bollettini a cadenza mensile.

Va da sé che nulla è dovuto dall'utente a titolo di interessi di mora, penali, spese legali, spese di recupero e successive occorrenze.

### **2.B.4. Sull'interruzione del servizio.**

Conseguentemente, la richiesta di indennizzo formulata dall'utente per l'indebita interruzione del servizio merita accoglimento.

Risulta provato che l'utente ha sempre pagato le fatture fintanto che le stesse gli venivano inviate a mezzo posta. E risulta ancora provato che l'utente – non appena si è avveduto che non gli arrivavano più le fatture – ha tentato in ogni modo di mettersi in contatto con Tiscali (e-mail, telefonate, reclami etc.) per poter procedere al pagamento, senza tuttavia mai ricevere risposta alcuna.

Il mancato invio delle fatture, senza alcuna spiegazione, si è protratto dal mese di marzo del 2008 sino al mese di marzo 2009. Dal mese di marzo 2009, Tiscali riprendeva l'invio a mezzo posta dei bollettini, che venivano puntualmente pagati dall'istante, salvo cessare nuovamente l'invio da agosto del 2009. L'utente, quindi, nell'impossibilità di avere contezza immediata delle somme addebitate, non ha corrisposto quanto dovuto nei periodi di mancato invio delle fatture.

Alla luce di quanto esposto, si ritiene sussistere uno stato di morosità incolpevole dell'istante, dal quale è derivata la sospensione del servizio disposta – peraltro senza il prescritto preavviso – dall'operatore.

Nel caso di specie, infatti, le azioni che il gestore può intraprendere in caso di inadempimento della parte contraente non appaiono legittime. Infatti, non è configurabile una responsabilità in capo all'istante allorquando *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da cause a lui non imputabili”* (articolo 1218 codice civile).

Da quanto esposto, è invero evidente che il mancato pagamento delle fatture non costituisce, né può costituire, un'ipotesi di inadempimento contrattuale imputabile al cliente, in quanto, dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che lo stato di morosità non discende da circostanze riconducibili alla volontà del debitore, bensì alla condotta del medesimo operatore. Come anticipato *supra* (sub 2.B.2.) Tiscali, senza preavviso né spiegazione, ha cominciato ad inoltrare illegittimamente le fatture esclusivamente per posta elettronica.

Non solo: a seguito delle segnalazioni dell'utente di mancata ricezione delle fatture, Tiscali avrebbe potuto contattare l'utente e risolvere la questione. Invece, mai nessun riscontro è stato dato. Anzi, con lettera del 30 aprile 2009, dopo oltre un anno di mancato invio delle fatture (e quindi di mancato pagamento), Tiscali ha contestato all'utente (errando, peraltro) unicamente il mancato pagamento di una fattura del 29 febbraio 2008 di Euro 59,90, precisando: *“... che l'importo della morosità indicato è aggiornato alla data della presente comunicazione ...”*. Nessuna menzione viene fatta in ordine alla ulteriore morosità che si protraeva ormai da lungo tempo.

Così nessun valore probatorio hanno gli sms che Tiscali dichiara di aver inoltrato al sig. ■■■■■ Reale per rammentare il mancato pagamento delle fatture, in quanto l'utente contesta di aver ricevuto tali sms e non vi è in atti prova certa del loro invio, né del loro contenuto.

Per quanto premesso, l'interruzione del servizio effettuata dall'operatore a fronte di una morosità non imputabile all'utente è da considerarsi arbitraria e, in quanto tale, legittima la liquidazione di un indennizzo da calcolarsi secondo i parametri fissati dalla Carta dei Servizi, ovvero moltiplicando la cifra di Euro 5,16 *pro die* prevista dalla Carta dei Servizi (Punto 3.6) per il numero di 87 giorni di illegittima sospensione del servizio (dal 10 dicembre 2009 al 7 marzo 2010, come documentato dall'operatore) nonché per i 7 giorni

della prima settimana di interruzione dichiarata dall'utente e non confutata da Tiscali. E così in totale euro 485,04=

### **2.B.5. Sulla gestione dei reclami.**

Nell'istanza introduttiva, il sig. Reale fa espressamente rinvio "agli approfondimenti e al dossier allegati" (cfr. "ricorso 2° grado AgCom/Corecom", pag. 2), laddove viene ripetutamente fatto riferimento, direttamente e indirettamente, all'inadempimento dell'operatore all'obbligo di fornire una risposta ai reclami. In tal senso, si vedano i seguenti passaggi del documento recante l'intestazione "Controversia: Reale [REDACTED] / Tiscali": punto 14 (pag. 3); punto 31 (pag. 7); punto 40 (pag. 10); punti 41-42-44-45 (pag. 11).

Sotto questo profilo, pertanto, la domanda di risarcimento del danno proposta dall'utente, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, deve essere correttamente interpretata quale domanda di accertamento del comportamento illegittimo dell'operatore e del conseguente diritto ad un indennizzo.

Si deve al proposito ricordare che in qualsiasi momento del rapporto contrattuale se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo per richiedere precisi e dettagliati chiarimenti sul suo singolo caso, con contestazioni nel caso di specie puntuali e circoscritte, la pratica va gestita secondo la normale procedura. Rileva, a tal fine, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nella Carta Servizi.

La risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Questo premesso, il primo reclamo di cui vi è prova certa reca la data del 23/11/2009. Si succedono poi altri e dettagliati reclami in data 28/11/2009 e 3/1/2010. La risposta di Tiscali è del 25/1/2010, dunque 63 (sessantatre) giorni dopo, con un ritardo di 33 giorni rispetto al termine di 30 giorni previsto come massimo dalla carta dei servizi. Vanno inoltre tenute in considerazione le richieste di chiarimenti e i solleciti di trasmissione delle fatture precedentemente inviati da [REDACTED] Reale, che, pur non potendo essere considerati reclami, comunque già evidenziavano un difetto di interlocuzione.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la ritardata risposta al reclamo, da cui è derivata per l'utente una *manca di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Quanto alla misura dell'indennizzo, si devono ribadire due principi fondamentali:

- in conformità all'odierno orientamento dell'Autorità, si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo possa prescindere dal limite temporale previsto dalla Carta dei Servizi, laddove la relativa applicazione violi, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica-persona giuridica) che ha subito il pregiudizio;
- nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

Ora, dall'esame della copiosa difesa svolta dalla parte, si evince con chiarezza il disagio subito per il difetto di interlocuzione con l'operatore, cui l'utente aveva segnalato più volte la mancata ricezione delle fatture e manifestato la preoccupazione, legittima, di dover poi pagare gli importi in unica soluzione. A tali reclami, l'operatore non ha mai fornito risposta alcuna, generando così il disservizio che ha dato origine alla controversia. Si ritiene pertanto – in considerazione di tutti gli elementi sopra esposti: a) della ritardata risposta; b) del disagio subito dall'utente, evidenziato dalla continua e smodata attenzione verso il problema; c) del valore del contratto e della controversia; d) delle precedenti sollecitazioni; della durata del disservizio – si ritiene che nella fattispecie sia equo liquidare un indennizzo di Euro 200,00.

#### **2.B.6. Sulle spese del procedimento**

Sussiste infine la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, come previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, della residenza fuori dalla provincia di Roma dell'istante, che ha partecipato all'udienza di conciliazione e all'udienza di discussione, della mancata partecipazione di Tiscali al procedimento di conciliazione, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 (duecento) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.



\*\*\* \*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO che la mancata corresponsione delle somme addebitate dalla società Tiscali non costituisce ipotesi di inadempimento contrattuale in quanto lo stato di morosità non è imputabile all'istante;

RITENUTO che sussiste la responsabilità della società Tiscali in ordine alla sospensione del servizio e che non vi è stata da parte dell'operatore una corretta e regolare gestione del cliente e che pertanto la società è tenuta a corrispondere un equo indennizzo, da computarsi come in motivazione;

RITENUTO inoltre che, quanto alle spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questa Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per presenziare all'udienza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione e per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

il parziale accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. ■■■■■ Reale nella qualità di erede del sig. ■■■■■ Reale in data 19 luglio 2010 nei termini esposti in motivazione.

Per l'effetto, la società Tiscali è tenuta:

- 1) a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario o bonifico, l'indennizzo di euro 485,04= (quattrocentoottantacinque/04), per illegittima sospensione del servizio;
- 2) a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario o bonifico, l'indennizzo di euro 200,00 quale indennizzo per la inadeguata gestione dei reclami e per il difetto di interlocuzione con il cliente;
- 3) a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente, mediante la rateizzazione in 13 bollette a cadenza mensile delle fatture insolute, senza ulteriori aggravii di spesa;
- 4) a corrispondere all'utente, con le medesime modalità, la somma complessiva di Euro 200,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, come specificato in motivazione.

Le somme determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03 CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma 3 dicembre 2010

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto